



# RÉCLAMATIONS USAGERS

*Nous avons récemment mis à jour notre procédure de gestion des réclamations afin de mieux répondre à vos besoins. Vous disposez désormais de plusieurs options pour nous faire part de toute problématique rencontrée ou dysfonctionnement observé:*

## TYPE DE DÉCLARATION:



**VIA  
COURRIER  
/ MAIL**

Vous pouvez expliquer votre situation par écrit à destination de la direction.  
Courrier: EHPAD Serge Bayle, 1 boulevard de l'hôpital, 63260 Aigueperse  
Mail:  
secretariat.direction@mr-aigueperse.fr



**ORALE**

Rencontrez un agent du service pour exprimer votre réclamation dans la bienveillance et en exprimant des faits.



**FORMULAIRE**

Des formulaires sont disponibles à côté des "Boîtes à idées" du CVS (Monet et Gauguin). Une fois complété, déposez le formulaire dans la même boîte à idée.

Les boîtes à idées sont relevées chaque semaine par les membres du CVS. Chaque réclamation sera étudiée attentivement et des actions seront prises en conséquence. Nous nous engageons à vous fournir un retour concernant votre réclamation.

Il est important de rappeler que toute réclamation usager vise à signaler des problèmes concernant la qualité du service rendu ou à énoncer des dysfonctionnement observés.

Nous vous remercions pour votre implication dans l'amélioration de nos services.

Cordialement.

Brugiere Samuel, Qualiticien